

电子商务企业员工培训体系探析

杭 琪, 朱奎泽

南京邮电大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年4月18日; 录用日期: 2024年5月8日; 发布日期: 2024年8月5日

摘 要

随着数字化技术的不断创新和广泛应用, 电子商务呈现出多元化、社交化、智能化等新的特征和趋势, 同时催生了跨境电商、社媒电商、直播电商等新领域和新业态。科学且高效的电子商务企业员工培训体系对于提升员工素质、推动企业发展日显重要。然而, 现阶段电商企业中员工培训体系尚存在培训需求分析薄弱、培训活动连续性差、培训形式相对单一、评估体系不够健全等问题, 需要从培训需求、内容设计、评估体系, 及运行保障来健全电子商务企业员工培训体系。

关键词

电子商务, 企业员工培训, 体系

Analysis of Employee Training System of E-Commerce Enterprises

Qi Hang, Kuize Zhu

School of Marxism, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Apr. 18th, 2024; accepted: May 8th, 2024; published: Aug. 5th, 2024

Abstract

With the continuous innovation and wide application of digital technology, e-commerce has shown new characteristics and trends such as diversification, socialization, and intelligence, and has given birth to new fields and new formats such as cross-border e-commerce, social media e-commerce, and live broadcast e-commerce. A scientific and efficient employee training system for e-commerce enterprises is increasingly important to improve the quality of employees and promote the development of enterprises. However, at this stage, there are still some problems in the employee training system of e-commerce enterprises, such as weak analysis of training needs, poor continuity of training activities, relatively single training form, and unsound evaluation system. It is nec-

文章引用: 杭琪, 朱奎泽. 电子商务企业员工培训体系探析[J]. 电子商务评论, 2024, 13(3): 5123-5127.

DOI: 10.12677/ecl.2024.133629

essary to improve the employee training system of e-commerce enterprises from the aspects of training needs, content design, evaluation system, and operational guarantee.

Keywords

E-Commerce, Enterprise Employee Training, System

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

根据国家统计局的数据, 2023 年全国网上零售额达到 15.43 万亿元, 同比增长了 11%, 电商新业态和新模式表现出了强大的活力。重点监测电商平台累计直播销售额 1.27 万亿元, 累计直播场次数超 1.1 亿场, 直播商品数超 7000 万个, 活跃主播数超 270 万人[1]。随着电子商务的迅猛发展, 电商行业逐渐成为推动经济增长的重要力量。在这一背景下, 电商企业面临着日益激烈的市场竞争和快速变化的商业环境, 企业的竞争, 归根结底是人才的竞争。要想在众多的同行业公司中脱颖而出并取得可持续的发展, 就必须重视员工的培训工作。员工的素质和培训也成为了企业核心竞争力的重要组成部分。因此, 构建一个科学、高效的员工培训体系, 对于电商企业而言至关重要。

2. 电商行业员工培训体系的主要问题

2.1. 培训需求分析薄弱

经调查发现, 现阶段电商行业虽然会根据公司整体战略制定培训计划和选择培训内容, 但对于员工培训需求的相关调查多有忽略。在课程培训方面, 选课随意、培训散乱、缺乏中心化等问题较为突出, 很大程度上影响了培训效果。此外, 在相当多的电子商务公司的培训工作中, 培训计划和实施内容的确定过多依赖于中高层管理者的意见, 缺乏与广大基层员工的沟通和对一线工作的深入了解, 这就导致了相关培训在实际展开过程中往往理论多于实践, 背离了企业运营核心环节, 甚至偏离了企业近期发展目标的正轨, 引发企业的培训投入效率较低和员工对于实际培训需求得不到满足而产生抵触情绪的后果[2]。

2.2. 培训活动连续性差

大部分电子商务公司的培训都具有一定的临时性, 培训通常依赖于一种临时的机制来应对突发事件或特定需求。例如, 当公司需要更新产品线、优化网页设计或者策划新一轮促销活动时, 就会迅速召集相关人员进行培训。这种模式下的培训时间短、成本低, 目的在于确保员工能够即时掌握所需知识, 以便能更快地投入到实际工作中去。然而, 由于培训时间和频率都受到一定限制, 员工们往往被迫在有限的时间内消化大量信息, 这不仅增加了他们理解培训内容的难度, 而且还可能导致对某些业务流程和细节缺乏深入的认知, 从而影响工作的有效完成。此外, 这种短时紧张的培训安排可能引发员工产生过于简化或片面的感受, 影响整体业务开展的效率。

实际上, 电子商务企业要想取得成功, 必须依靠员工积累的丰富经验和深厚的专业知识, 这些经验和知识是随着企业的成长和行业的发展而不断演化和扩展的。因此, 为了保持竞争力, 企业应该致力于

提供全面而连续的培训课程, 帮助员工巩固已学知识, 并不断与新知识相结合, 持续更新他们的知识库。

2.3. 培训形式相对单一

公司培训模式存在过于单一和较为固定的问题。目前电子商务企业在培训方式上, 往往采用传统的座谈会、课堂讲授等模式。虽然这些方式在传递基础知识方面确实有着不可替代的作用, 但它们在激发员工思考、提高实践能力方面却显得力不从心。单向的说教式教学, 容易让参与者产生厌烦情绪, 甚至出现逆反心理, 不愿意积极参与到培训中去。

另外, 在培训内容方面, 许多企业过分强调单一技能的提升和专业知识的灌输, 却忽视了综合素质培养以及对企业文化的认同感。在急速变化的商业环境中, 复合型人才的重要性日益凸显, 他们不仅需要具备扎实的专业能力, 更需要能够适应多样化的工作任务和相关挑战的综合素质。但现实情况是, 很多企业在培训时仍然停留在单一化的应付上, 没有充分考虑到如何培育具有综合能力的人才, 以满足市场对高素质的复合型电子商务人才的需求。因此, 为了提高培训效率, 在培训形式上要不断追求创新, 与时俱进, 以最受欢迎、最新颖有趣的形式开展培训, 让员工乐在其中、学在其中。

2.4. 评估体系不够健全

目前, 企业在培训过程中对员工的满意程度及知识层次进行有效评估的体系不够健全, 造成了培训偏重知识的传授而忽视了教学效果, 员工注重参与却忽视了学习实效。从反馈方面来看, 并未就学生对课程的真切感受与实际态度进行深入调研与分析; 从学习方面来看, 没有对学员在训练过程中所学到的知识与技能进行有效测评; 在行为方面, 没有定量的评价并跟踪培训后的员工的工作绩效、技能水平以及工作态度的改变。企业并未有效地获得员工在培训前后的工作能力、技术水平和工作效率等重要信息。因此, 培训的实际效果与合理反馈难以评估到位。

3. 电商行业员工培训体系的合理构建

3.1. 培训需求的深入分析

3.1.1. 企业发展需求分析

从企业角度出发做好培训需求分析, 根据电商行业的发展方向和战略规划, 找出公司人力资源发展方面面临的主要困难和不足之处, 并且确定哪些困难和不足之处能够通过对员工进行培训而得到改善, 这样才能为员工培训体系的建立和完善提供必要的指引。例如, 根据公司现在的实际状况, 既要加强主播的业务技能培训, 提升他们的工作水平和职业道德, 也要重视公司的中高级管理人员的业务提升, 随着公司未来发展方向和规模的不断增长, 对管理水平的要求也会更高更严, 这就要求公司培养和留住许多业务能力强、管理经验丰富的中高级管理干部, 而这也是电商行业目前在员工培训方面亟需改进和加强的主要问题之一, 必须加以重视, 以利于公司今后的更佳发展。

3.1.2. 员工发展需求分析

通过员工调研或问卷调查等方式, 了解员工对培训的需求和期望, 分析员工的现有知识、技能水平和潜在提升空间, 从而确定员工需要掌握的核心技能和知识层级, 以满足公司业务发展的需求。根据员工需求和业务需求, 制定详细的培训计划, 包括培训内容、方式、时间和评估标准[3]。同时还要考虑员工的个体差异, 尤其是在职业发展和晋升方面的个性化需求, 要尽量设计多样化的培训形式, 如课堂培训、实操训练、在线学习等, 以满足不同员工的学习需求。

3.2. 培训内容的精心设计

3.2.1. 设立培训目标

电商行业需要按照重要性、紧急性、有用性的原则,从长期规划、中期目标、短期实施三个角度设定培训目标。通常来说,公司的长远发展计划一般以3~5年为周期,以增强企业凝聚力、营造企业文化、创造学习氛围、促进员工素质的培养为主要目的;公司的中期计划一般为2~3年,以提高员工的工作效率,提高公司的运营水平,保证公司的利润获取;公司的短期计划一般为1年左右,目的在于增强管理人员的整体管理水平,提升专业技术人员的知识层次,建立一支专业化的训练团队。

3.2.2. 确定培训内容

电商企业培训课程的设计要根据企业的实际需求和员工的职业发展规划来确定。培训内容应包括电商行业的基础知识、市场分析、产品推广、客户服务等方面的内容。例如,对于销售人员,可以设置销售技巧、客户沟通、谈判技巧等课程;对于运营人员,可以设置电商平台操作、数据分析、推广策略等课程。

此外,培训内容还可以根据员工的不同职级和岗位需求进行分层设计。对于初级员工,可以提供基础的电商知识和技能培训;对于中级员工,可以提供进阶的电商实战课程;对于高级员工,可以提供专业的电商管理培训。

3.2.3. 制定培训计划

前期阶段:进行基础知识培训,主要是电商基础知识介绍和电商平台操作培训;同时学习电商营销策略的理论知识,进行销售技巧的展示。

中期阶段:注重培养能力以及实践操作;培养客户服务能力,来满足客户需求并提升满意度;研究市场分析方法,精准把握市场趋势和竞争态势;掌握数据分析技能,通过数据洞察优化业务;学习营销推广策略,有效提升品牌知名度和产品销量;熟悉公司运营的各个环节,包括装修、陈列和活动策划;学会合理管理库存和物流配送,确保供应链的顺畅;知晓相关法律法规,确保合规合法经营等。

后期阶段:进行视野的拓展,让员工关注行业动态,开展专题学习讨论会,深入探讨行业热点问题和相关案例,紧跟电商领域的创新技术与发展趋势。

培训过程中,员工要定期提交学习总结和实践成果,进行个人学习计划调整和反馈,培训时间安排应根据公司的具体情况和员工的工作安排予以灵活调整。

3.3. 评估体系的不断完善

首先,在员工培训开始之前,必须要对培训的执行计划,以及培训与实际需求之间的匹配程度进行有效评估,检查培训工作是否符合了培训的真实需求,培训中各种资源是否被有效地动员和整合,评估是否有助于达成培训目标。其次,在员工培训进行时要评估培训内容是否合适,是否符合了培训工作的明确需求,对培训中出现的问题和缺陷,要及时采用纠正方法,使其不断改进[4]。最后,在员工培训结束之际,必须要对培训的真实效果进行评估,一般包括以下四个方面的内容:反应评估,通过调查培训的员工对培训的满意度以及对培训的评价等方面;学习评估,通过测试来了解被培训的员工对于培训内容的掌握程度,从而了解培训的效果;行为评估,参与培训的员工是否能够将培训的内容运用到实际的操作中;成果评估,使用一定的方法计算员工参与培训之后为公司创造的经济效益,也就是员工参与培训之后创造的收益减去培训的投入,体现公司对员工的培训价值。

为了确保评估效果的真实性和有效性,公司需要建立一套科学的评估体系,要有一个精确的设计框

架和完整的流程来指导评估过程和确保培训作用的发挥。在电子商务领域中, 由于其复杂性和不断变化的市场环境, 还需要根据具体的行业特征, 定制化地开发出符合实际情况的评估流程和步骤。

3.4. 培训体系的运行保障

首先, 健全组织保障。高度重视电子商务人才培训工作, 以此作为解决电子商务发展瓶颈的突破口。以现有的电子商务工作机制为基础, 在区域内建立跨部门的电子商务人才工作机制, 充分调动各方积极性和创造性。其次, 加强政策保障。有关部门要推动人才培养工作的政策衔接, 争取把电子商务人员参加的职业技能培养、继续教育等培训工作纳入其中。鼓励制订和完善地方支持电子商务人才培训的相关政策, 推动将培训工作纳入培训人员所在企业的考核指标。最后, 落实资金保障。各地区政府要在政策的引导和市场经济的推动下, 结合本地地区的电子商务发展情况, 增加对电子商务人才培训工作的财政资助, 并建立电子商务人才培训的多元化、多渠道投融资体制[5]。

4. 结语

在电子商务行业, 员工培训体系的建设对于提升员工综合素质、促进企业创新发展企业的发展至关重要。建立科学高校且完备的员工培训体系, 不仅能够提升员工的专业技能和综合素质, 还能够增强企业的竞争力和发展潜力。在未来的发展中, 电子商务企业应不断优化创新员工培训机制, 推动企业员工培训工作的深入发展, 以适应行业的快速变化和挑战。

参考文献

- [1] 朱睿颖. 电商行业大事记[N]. 现代物流报, 2023-12-25(B01).
- [2] 万莹. 电子商务企业员工培训问题与对策研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 首都经济贸易大学, 2014.
- [3] 古玉慧. 全面预算管理在企业财务管理中的应用研究[J]. 中国中小企业, 2024(3): 156-158.
- [4] 宋秀环. 构建跨境电子商务员工培训体系研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海工程技术大学, 2017.
- [5] 商务部电子商务和信息化司. 商务部关于加快推进电子商务人才培训工作的指导意见[EB/OL]. <http://xxhs.mofcom.gov.cn/article/dzsw/rcpy/201508/20150801094942.shtml>, 2024-04-20.